

ABSTRAK

Pengukuran kinerja yang tepat dapat menginformasikan kinerja perusahaan dalam mencapai visi dan misinya. Sejauh ini pengukuran kinerja kebanyakan hanya menitik beratkan pada aspek finansial, dimana selama perusahaan menghasilkan profit, maka kinerja perusahaan dikatakan baik. RSUD Nur Hidayah merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang melakukan pengukuran kinerja berfokus pada aspek finansial saja, sehingga perlu dilakukan pengukuran kinerja untuk aspek non finansial.

Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja aspek non finansial tersebut adalah Performance Prism, yang mengukur kinerja secara terintegrasi dengan bangun 3 dimensi dan 5 bidang sisi yaitu stakeholder satisfaction, strategi, proses, kapabilitas dan stakeholder contribution.

Hasil penelitian mengidentifikasi 5 stakeholder kunci RSUD Nur Hidayah yaitu pasien, karyawan, supplier, masyarakat sekitar, dan pemilik. Dari stakeholder tersebut diidentifikasi keinginan dan kebutuhan serta kontribusinya. Kemudian melakukan identifikasi strategi, proses, dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan serta menentukan objective dari keinginan dan kebutuhan untuk menentukan Key Performance Indicator (KPI). Selanjutnya melakukan pembobotan dengan AHP dan scoring OMAX untuk mengetahui score aktual RSUD Nur Hidayah. Sistem pengukuran kinerja mendapatkan 37 KPI meliputi 15 KPI pasien, 10 KPI karyawan, 4 KPI supplier, 5 KPI masyarakat sekitar dan 3 KPI pemilik. Indeks pencapaian kinerja keseluruhan Tahun 2011 Rumah Sakit Umum Nur Hidayah sebesar 3,7433 yang berarti kinerja yang dicapai oleh Rumah Sakit Umum Nur Hidayah adalah rata-rata (standard), bila di bandingkan dengan target realistis dengan skor 10 (Skor kinerja sangat memuaskan).

Kata kunci: Stakeholder, Performance Prism, Analytical Hierarchy Process (AHP), Objective Matrix (OMAX)